iPhone
iPad

Asistente RACC Móvil

Para configurar Internet/servicios y resolver las posibles incidencias con tu **iPhone**.

Válido para las diferentes versiones de **iPhone** e **iPad**

Esta guía no reemplaza ni complementa la información del Manual de Usuario de Apple, sólo contiene la información necesaria para el uso del iPhone con RACC Telefonía Móvil.

17905

RACC

RACC Móvil. *Tu telefonía de confianza*

222 **Puntos de atención RACC**

Servicio Telefonía RACC Móvil

Si acabas de adquirir un iPhone nuevo con RACC Móvil, o vas a usar uno libre con una SIM/microSIM del RACC, comprueba que has realizado correctamente los siguientes pasos.

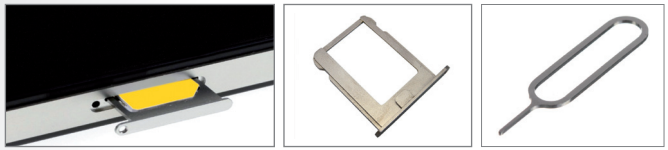
Tu iPhone no se configura automáticamente al introducir la SIM, es imprescindible que configures el servicio de Internet (pg. 4)

222 ATENCIÓN AL CLIENTE
Servicio técnico telefónico, gratis las 24 horas, todos los días

RACC MÓVIL, S.L., con domicilio en Barcelona, Avda. Diagonal, núm. 687, y NIF núm. B-58261041. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, hoja B-85.814, folio 24, tomo 7.894.

1. SIM/microSIM RACC Móvil

Introduce la SIM/microSIM de RACC Móvil en el iPhone. Para ello usa la llave especial para extraer el cajetín, introduce la SIM y vuelve a insertarlo.



iPhone 4 e iPad usan el formato microSIM, más pequeño que una SIM convencional, y que la delegación RACC te tiene que haber entregado junto al iPhone.

2. Activar el iPhone

Este es un paso inicial y obligatorio. Has de encender el iPhone, conectarlo a un PC con el cable y activarlo siguiendo las indicaciones de la aplicación iTunes de Apple. Si no la tienes instalada en el PC, descárgala gratuitamente de apple.es.

En versiones iOS5 y posteriores, la activación también se puede hacer conectado a una red wifi.
La activación no es necesaria para iPhones ya usados, y sólo se tiene que hacer la primera vez.

3. Telefonía RACC Móvil

Una vez activado el iPhone, ya está preparado para ser usado con la red de telefonía móvil del RACC. Observa como en la parte superior de la pantalla aparece *'RACC'* y la barra progresiva de cobertura. Antes de usar tu iPhone recuerda configurar el servicio de Internet y, si lo deseas, copiar tus contactos.

4. Agenda de contactos

Para copiar a tu iPhone los contactos (nombre y número de teléfono) que tenías anteriormente, consulta la sección AGENDA DE CONTACTOS.

5. Internet y servicios de mensajería, correo y chat

Para acceder a todos los servicios anteriores, necesitas configurar la conexión de Internet y cada uno de los servicios. En las páginas siguientes tienes una información detallada paso a paso para poder hacerlo.

222 ATENCIÓN AL CLIENTE
Servicio técnico telefónico, gratis las 24 horas, todos los días

AGENDA DE CONTACTOS

Para mantener todos los contactos que tenías en tu anterior móvil, sigue las indicaciones a continuación.

> Recuerda que es posible que tuvieras contactos en la SIM y/o en la memoria del móvil, y es necesario crear una única lista de contactos.

iPhone 4/4S – Sincronización vía iTunes

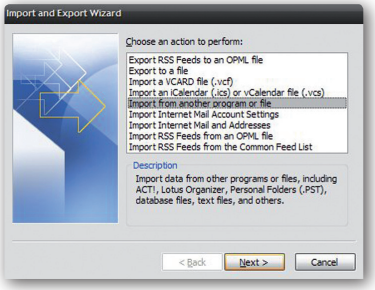
No es posible importar directamente los contactos de la SIM anterior al iPhone 4/4S, sino que hay que conectar el móvil anterior a un PC y hacer una copia de los contactos en un fichero de formato compatible para después sincronizarlo con el iPhone y poder usar los contactos.

Los contactos no han de estar originalmente en la SIM, sino en la memoria del móvil. Para ello, con la SIM y móvil anterior, hay que abrir la aplicación de Agenda de contactos del móvil y en Ajustes/Configuración* seleccionar la opción *'Mover al móvil'*. Posteriormente hay que realizar los pasos:

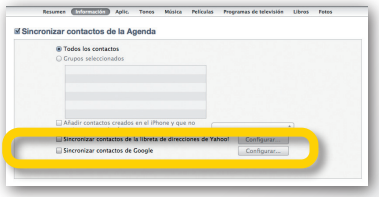
1. Conectar móvil y PC. Es necesario el cable de datos del paquete de venta del móvil anterior (o vía Bluetooth) y la aplicación de PC de la marca de móvil, normalmente conocida como PC Suite (ejemplo Nokia PC Suite), disponible en su web, zona de soporte/atención al cliente.

2. Crear fichero de contactos. Siguiendo las indicaciones del PC Suite se han de copiar los contactos del móvil, creando un fichero compatible.

3. Importar a libreta de contactos. Hay que importar el fichero de contactos desde la libreta de contactos de una de las aplicaciones compatibles con iTunes: Microsoft Outlook, contactos de Gmail o Yahoo! Mail, siguiendo las indicaciones de la aplicación respectiva.


Import and Export Wizard
Choose an action to perform:
Export RSS Feeds to an OPML file
Export to a file
Import a VCARD file (.vcf)
Import an iCalendar (.ics) or vCalendar file (.vcs)
Import from another program or file
Import Internet Mail Account Settings
Import Internet Mail and Addresses
Import RSS Feeds from an OPML file
Import RSS Feeds from the Common Feed List
Description
Import data from other programs or files, including ACT!, Lotus Organizer, Personal Folders (.PST), database files, text files, and others.
< Back
Next >
Cancel

4. Sincronización con iTunes/iPhone. Finalmente hay que sincronizar los contactos con el iPhone usando iTunes de Apple. Para ello, desde la sección de Información, selecciona *'Importar contactos'* de la aplicación respectiva (Outlook, Gmail, Yahoo!).



* El nombre de la opción y la forma de mover los contactos puede variar entre marcas, consulta cómo hacerlo en el Manual de Usuario de tu móvil.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a gestionar la agenda de contactos

AGENDA DE CONTACTOS

iPhone 3/3GS – Importación de SIM

Además del método anterior, en el iPhone 3/3GS sí es posible introducir la SIM del operador anterior para importar los contactos.

Con la SIM y móvil anterior, copia todos los contactos en la SIM (abre la aplicación de Agenda de contactos del móvil y en Ajustes/Configuración* selecciona la opción *'Mover a la SIM'*). Introdúcela en el iPhone de RACC Móvil, enciéndelo y escribe el PIN.

1. Importar contactos de la SIM anterior. En el iPhone, en el menú principal, abre la aplicación de AJUSTES, y en la opción *'Correo, contactos, calendario'* selecciona en Contactos *'Importar contactos de la SIM'*.

2. Encender el iPhone con la SIM RACC Móvil. Una vez finalizada la importación, apaga el iPhone, extrae la SIM anterior, introduce la SIM de RACC Móvil, enciéndelo y escribe el PIN.

3. Usar contactos. Dispondrás de todos tus contactos en CONTACTOS del menú principal.

* El nombre de la opción y la forma de mover los contactos puede variar entre marcas, consulta cómo hacerlo en el Manual de Usuario de tu móvil.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a gestionar la agenda de contactos

INTERNET

El iPhone es un teléfono siempre conectado a Internet, y para ello es necesario asegurarse de que los ajustes de Internet están bien configurados.

1. Busca Red de datos móviles. En AJUSTES del menú principal selecciona la opción *'General'*, después *'Red'* y, posteriormente, *'Red de datos móviles'*.

2. Escribe el punto de acceso. En *'Red de datos móviles'*, sección *'Datos móviles'*, apartado *'Nombre punto de acceso'*, introduce: internet.racc.net.

3. Activa la red móvil*. En la misma sección de *'Red'* asegúrate de que la opción *'Datos móviles'* está activada. En caso de estar desactivada la conexión a Internet sólo sería posible en redes wifi, no con la red móvil del RACC.

4. Comprueba el acceso a Internet. Vuelve atrás siguiendo las indicaciones del menú del iPhone y comprueba que en la parte superior de la pantalla, al lado de *'RACC'* aparece un indicativo de la red de datos en uso, normalmente 3G.

5. Navega por Internet. Comprueba que el iPhone está bien configurado y la red de datos disponible, abre el navegador SAFARI del menú principal y accede a una web habitual.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si actualizas la versión de software iOS de tu iPhone, por medio del iTunes o desde el móvil, recuerda revisar la información anterior porque en la actualización la configuración de Internet queda eliminada. En caso de restaurar el iPhone compruébalo también.

Si has tenido que llevar tu iPhone al servicio técnico, o temporalmente se lo has prestado a un tercero, recuerda revisar la información anterior.

* La opción de activar/desactivar los datos móviles es posible que sólo esté disponible en ciertas versiones de iPhone/iOS.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a configurar Internet

SMS, MMS, iMESSAGE, WhatsApp

El servicio de mensajes de iPhone te permite enviar mensajes de texto vía **SMS, iMessage*** u otros servicios de chat como **WhatsApp**. Para intercambiar además fotos, sonido y vídeo podrás usar el servicio **MMS**, iMessage, WhatsApp u otros.

SMS e iMessage están directamente disponibles en el iPhone. WhatsApp se ha de descargar del Apple Store.

Para poder usar MMS el iPhone tiene que tener correctamente configurados los ajustes del servicio, tal y como se describe a continuación.

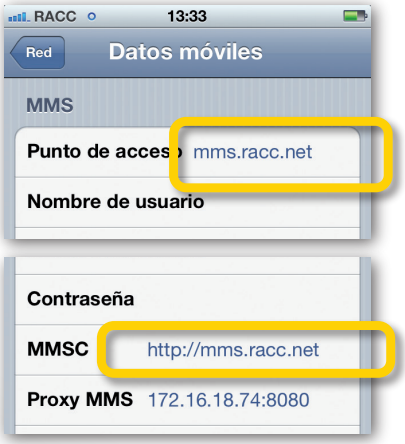
Asegúrate previamente de que la conexión de Internet está bien configurada.

1. Busca Red de datos móviles. En AJUSTES del menú principal selecciona la opción *'General'*, después *'Red'* y, posteriormente, *'Red de datos móviles'*.

2. Escribe el punto de acceso. En *'Red de datos móviles'*, sección *'MMS'*, en el apartado *'Nombre punto de acceso'*, introduce: mms.racc.net

3. Valores de MMS. En la misma sección de *'MMS'* introduce los siguientes valores en cada campo:

- MMSC: http://mms.racc.net
- ProxyMMS: 172.16.18.74:8080
- El resto de campos se han de dejar como están, vacíos



4. Reinicia. Para que los cambios se realicen, apaga el iPhone (del todo), vuelve a encenderlo, introduce el PIN y continúa.

5. Crea un MMS. Para comprobar que todo está bien, en el menú principal selecciona MENSAJES. Crea uno nuevo y comprueba que pulsando el icono de la cámara es posible adjuntar fotos. Si lo deseas, prueba a enviarlo para ver que funciona correctamente.

* Consulta en apple.es los dispositivos de Apple compatibles con el servicio de iMessage

Llámanos al 222 y te ayudaremos a configurar los servicios de mensajes

CORREO

El servicio MAIL te permite múltiples opciones de correo electrónico, como son usar alguno de los populares Gmail o Hotmail, cuentas de correo con acceso POP3/IMAP y también cuentas Microsoft Exchange.

A continuación te mostramos un sencillo paso a paso para configurar, como ejemplo, una cuenta de Gmail

1. Busca Mail. En AJUSTES del menú principal, selecciona la opción *'Correo, contactos, calendario'*.

2. Selecciona el servicio de correo Gmail. En la sección *'Cuentas'*, selecciona *'Añadir cuenta'* y el desplegable Gmail.

3. Configura Gmail. Ahora introduce los siguientes valores en cada campo:

- Nombre: tu nombre (cómo quieres aparecer)
- Dirección: tu dirección de correo usuario@gmail.com
- Contraseña: tu contraseña de esa cuenta
- Descripción: el nombre con el que quieres identificar esta cuenta de correo en el iPhone

4. Entra en el correo. Espera la verificación e indicaciones del iPhone, y comprueba que en *'Cuentas'* se ha creado una cuenta con la descripción seleccionada.

Para acceder a tus correos de Gmail, desde el menú principal abre la aplicación MAIL.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a gestionar los servicios de correo

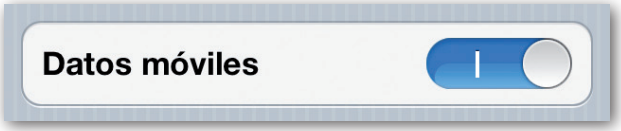
iPad

La información de esta guía para la configuración y uso del iPhone es igualmente válida para las diferentes versiones de iPad con la salvedad de que el acceso a menús puede ser ligeramente diferente.
En esta guía podrás encontrar la secuencia de configuración de Internet específica para iPad.

1. Busca Datos móviles. En AJUSTES del menú principal, selecciona la opción *'Datos móviles'*.

2. Escribe el punto de acceso. En *'Datos móviles'*, opción *'Ajustes APN'*, apartado *'Nombre punto de acceso'*, introduce: internet.racc.net.

3. Activa la red móvil. En la misma sección de *'Datos móviles'* asegúrate de que la opción *'Datos móviles'* está activada. En caso de estar desactivada, la conexión a Internet sólo sería posible en redes wifi, no con la red móvil del RACC.



4. Comprueba el acceso a Internet. Vuelve atrás siguiendo las indicaciones del menú, y comprueba que puedes navegar abriendo el navegador SAFARI del menú principal y accediendo a una web que uses habitualmente.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a configurar tu iPad

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A. No puedo activar el iPhone

Si el iPhone es nuevo, o viene del servicio técnico, es posible que pueda no estar correctamente liberado para funcionar con RACC Móvil. Prueba a recuperar el iPhone conectándolo a iTunes y seleccionando la opción *'Restaurar'*.

B. El iPhone no tiene el servicio RACC Móvil

Si acabas de contratar RACC Telefonía Móvil y en un lugar de buena cobertura no puedes acceder al servicio de la red de RACC Móvil (aparece *'sin servicio'* en el iPhone), haz las siguientes comprobaciones:

1. Que la SIM ha sido correctamente insertada en el iPhone y la has desbloqueado introduciendo el PIN.

2. Que previamente has contactado con RACC Móvil (222 desde el iPhone) para activar la línea

3. Que la SIM funciona correctamente, si dispones de un móvil libre prueba a introducirla y ver si allí tienes servicio. Si lo tiene, la posible incidencia está en el iPhone (ve al apartado D).

C. No puedo navegar por Internet/enviar correos/chatear

Si el iPhone tiene servicio (la barra de cobertura tiene 1 o más rayas) pero no aparece al lado el símbolo de conexión a Internet (3G, E u °), es posible que se hayan perdido los ajustes necesarios. Consulta la sección INTERNET de esta guía para configurarlos de nuevo.

Comprueba que los datos de la red móvil están habilitados.

En algunas ocasiones es posible no tener servicio de Internet por una pérdida temporal de la conexión de datos, prueba a deshabilitar la opción de *'Datos de red móvil'* y vuelve a habilitarlos. En última instancia prueba a apagar y volver a encender el propio iPhone.

D. Mi iPhone no funciona, no puedo activarlo, no tiene servicio

Es posible que sea una avería técnica, causada por el software o el hardware del iPhone. Ponte en contacto con RACC Móvil para que te informe de la garantía y cómo reparar tu iPhone.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a resolver tu incidencia

RACC Móvil. *Tu telefonía de confianza*